

患者さまからのご意見への回答（2025年2月）

以下のような称賛のお声を頂きました、ありがとうございます（掲載は一部です）

病院のスタッフが皆さんとても明るくて、きびきびとよく動き、患者に寄り添った対応をされていましたおかげさまで入院には不安もありましたが、安心して過ごすことができました、ありがとうございました。

皆さん忙しいはずなのに、笑顔で対応してくださいました。本当に心地よい環境で、快適に過ごせました。退院したら、また子ども2人の育児との戦いが始まりますが、充分ゆっくりさせていただいたので、頑張れそうです。ありがとうございました。

先生の回診がちょくちょくで安心しました。今後もこの先生に診てもらえるのが嬉しい。

- ・ソーシャルワーカーの対応：説明は丁寧でした。
- ・食事は常食でしたが、とても美味しくいただきました。
- ・病院内はとてもきれいで、トイレの気遣い等、入院中過ごしやすかったです。
- ・看護師さんの対応も丁寧で良かったです。
- ・ありがとうございました。

看護師さんの一生懸命に感動、感謝しています。担当の先生も毎日顔を拝見することができ、安心して療養できました。皆さまに心から感謝しています。

主治医、看護師、事務員の方の対応は満足するものです。これまで過去2回、他の病院に入院しましたが、満足度で最上位でした。これからも努力してください。ありがとうございました。

ご意見	回答
<p>最近、精算機が新しくなりましたが、バーコードの読み取りに苦労している人が多く、かえって時間がかかっています。また、投入したコインを入れると、あっという間にフタが閉じるため、修正できず、とんでもないおつりをもらうことになりました。改善できないでしょうか。（内部のプログラムを変えることを想定）</p>	<p>原因となっておりましたバーコードプリンタを更新いたします。</p>
<p>本日10：30より受診しましたが、高圧的でとても感じが悪く、別の病院に行くよう言われた。部屋を出るときも「お大事に」の一言もなし。このような医師は生まれてこのかた会ったことがないと思う。</p>	<p>この度は、医師の言動と態度に不快な思いを抱かれたことにつきまして、大変申し訳なくお詫び申し上げます。当該医師には、病院責任者より指導させていただきました。今後とも何かございましたらご意見賜りますようお願い申し上げます。</p>
<p>病室の洗面の水量がもう少しあったほうがいい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。洗面台からの水の跳ね返りを最小限にするために現在の水量としております。</p>
<p>早朝（4～5時頃）、廊下でスタッフさん同士の話し声が聞こえた（世間話）。</p>	<p>消灯時間中にも関わらずスタッフの私語により不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。あらためてスタッフへ注意喚起いたしました。</p>

ご意見	回答
<ul style="list-style-type: none"> ・Wi-Fiが遅い… ・他のベッドからのナースコールの呼び出し音大きい。 	<p>Wi-Fiにつきましては、動画などデータ通信量の多い場合は遅くなる場合がございます。ご了承くださいますようお願いいたします。ナースコールは高齢の患者様にも聞き取りやすいよう音量は大きめに設定しています。ご理解いただくと助かります。</p>
<p>以前からノーマスクで院内を歩いている人に対して病院のスタッフは注意をしないのが非常に不安です。こちらはコロナで院内感染を起こしたこともあるのに、感染管理に対する意識が低いです。きちんとマスクをするよう注意してください!!!</p>	<p>国の指針もありマスク着用を義務化はできませんが、お見かけしたらお声がけております。</p>
<p>4床室利用だったのですが、病室内での携帯電話の利用の遠慮、マナーモード設定の実行と入院のご案内にあるにもかかわらず、無視し続けているので、このような方は準個室等へ移動させるべきでしょう!!!また、面会時にうるさすぎる!(他に患者がいるのですよ!!!)</p>	<p>入院案内時やそのような場面を見かけた時には声をかけさせていただいておりますが、ご協力いただくことが難しい場合もあります。引き続きお声がけし、必要に応じて部屋の移動なども検討していきます。面会の際にも、必要に応じてデイルームへの案内をいたします。</p>
<p>シャワー室にヘルスマーターを置いてほしいです。</p>	<p>滑って転倒などの事故の可能性あり、安全面を考慮し脱衣所には設置しておりません。スタッフステーション前に設置していますので必要時はそちらをご利用ください。</p>
<p>ちょっとしたことでナースコールをするのは気が引けます。近くに来たとき、ちょっと覗いていただけるとありがたいです。</p>	<p>必要な時に呼べるようにナースコールを設置しておりますので、遠慮なくお呼びください。</p>
<p>聞く人によって回答が違ったので、情報の共有をしてほしい。</p>	<p>ご不便おかけし申し訳ございません。必要な情報が共有できるよう努めてまいります。</p>
<p>受付業務を早くしてください。</p>	<p>できるだけ早くご案内できるよう努めてまいります。</p>
<p>11/16(土)に検査予約のため15:00ギリギリになってしまったが、以前、15:00を過ぎたら断られたため、電話をして確認したところ、行列ができていた。一人、筆談希望患者がいたため、2名体制で受付していたが、あまりにも行列ができていた。咳をしたり、具合が悪い人が来ているから、対応していないことはおかしいと思う。</p>	<p>できるだけ早くご案内できるよう努めておりますが、さまざまな患者様がおられてご対応のためにお待ちいただくケースもございます。ご理解いただけますと幸いです。</p>

ご意見	回答
<p>(職員代筆)</p> <p>16:43カルテ記入診察終了。</p> <p>16:45声かかる。「精算機の故障で窓口対応しているんですよ。なら、待たせることを皆にアナウンスすべき」といった旨。</p> <p>故障ではなく締め作業中であり、毎日同対応していることをお伝えし、お待ちいただいた。</p> <p>17:12会計入力後、お呼び出し、「毎日ってことは、私以外の人は知ってるんですか？故障じゃないなら、そう案内を貼るべき。」と。「ご存じの方もいるかと思えます。ご意見は上に伝えます、と謝罪。「絶対に伝えてよ。私、来月も来るから。」との発言に、「来月までに必ず貼り紙がされるかは約束できないが、伝えます。」と今一度謝罪し終了。</p>	<p>17時以降精算機は使用できないため、精算・会計窓口で対応しております。お知らせを掲示いたしました。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・部屋のエアコンの動作音が大きい。 ・放送スピーカーからクリック音（ノイズ）が聞こえる。 	<p>ご意見ありがとうございます。修繕して改善いたします。</p>
<p>売店に赤・黒のサインペンが欲しかった。イヤホンにUSB-C、iPhone対応をおいてほしかった。書籍も少し置いてほしかった。</p>	<p>ご意見を売店の運営者と共有いたします。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・5時過ぎの精算処理が遅すぎる。事務一人で、待ち患者は10人以上。無理でしょ！ <p>17時以降はスタッフを増やすとか、システムを改善してください。約3時間半、精算だけで1時間待ちでした。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・脳神経外科の先生は丁寧で良いが、一人に30分もかかっている。PC入力が遅くて、打ちながら診察。 	<ul style="list-style-type: none"> ・17時以降は自動精算機が利用できず、お一人ずつの対応になります。できる限りお待たせすることのないよう努めてまいります。 ・医師ともご意見共有して改善に努めてまいります。